


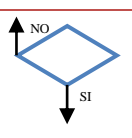






MACROPROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Código: MP - GNAD - PO - 04 - PR - 01
PROCESO: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		Versión: 03
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SINIESTROS Y SEGUROS ANTE LA ASEGURADORA		Fecha: 07 – 06 - 2024

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SINIESTRO ANTE LA ASEGURADORA

OBJETIVO:	Realizar adecuadamente las actividades de reclamación a las aseguradoras correspondientes, en caso de presentarse un siniestro que afecte los bienes de la Superintendencia de Notariado y Registro para salvaguardar los recursos de la Entidad, mediante los lineamientos diseñados para tal fin, de conformidad al requerimiento de las referidas entidades.	
ALCANCE:	Limite Inicial:	Identificar y reportar el siniestro al Grupo de Servicios Administrativos mediante oficio de Narración de los hechos que contenga la descripción con tiempo, modo y lugar.
	Limite Final:	Indemnización por parte de la aseguradora y/o reposición del bien y el correspondiente archivo de toda la documentación de tipo análogo y digital.
PRODUCTOS:	Reparación y/o reposición del bien, Certificación recibo a satisfacción., formatos de la compañía de seguros (liquidación de indemnización), Oficio narración de los hechos, Formato Seguimiento a Siniestros, Acta de entrega de bienes	
RESPONSABLE:	Coordinador (a) Grupo de Servicios Administrativos	

CUADRO DE CONVENCION FLUJOGRAMA:

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	USO
	Inicio / Fin	Indica el Inicio y el Final del Diagrama de Flujo.
	Operación Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad. Esta debe ser concreta y en verbo infinitivo.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que se cree dentro de la actividad y que sirva de insumo para otra actividad del mismo procedimiento (Diferente Proceso y/o procedimiento).
	Punto de Control o de Decisión	Un rombo con una pregunta en su interior indica una decisión que tiene normalmente dos alternativas. En las líneas de conexión que salen del rombo se indican las respuestas a la pregunta, que dan lugar a los caminos seguidos en función de estas respuestas, dependiendo de que la condición se cumpla o que no se cumpla. Implica un retroceso o una continuidad en la tarea. (Ver numeral 2.4.4.4 aclaración uso símbolo de rombo).
	Conector de dirección de flujo (Flecha)	Todos los símbolos deben ir enlazados entre sí, por flechas que indican cómo se realiza la secuencia. Las flechas indican el camino o flujo que sigue el ordenador desde el comienzo hasta la finalización, a través de todas las tareas. Para casos que la flecha genere trazos muy largos o que se cruzan con otras se puede utilizar un conector de círculo.
	Conector	Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página o en distinta página. Enlaza dos pasos no consecutivos y se identifica con números. Para el caso de la SNR el conector de círculo referenciará el número de la actividad de la columna "número de actividad" al cual se debe direccionar para dar continuidad al flujo.
	Conector de Página	Representa la continuidad del diagrama en otra página, conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo, este se identifica con letras mayúsculas del abecedario, se mantiene la misma letra inicialmente utilizada siempre y cuando en el cambio de página se esté hablando de la misma actividad, de lo contrario cambia de letra . Ajustado a la SNR
	Conector de Procedimiento	Procedimiento predefinido: Se utiliza para identificar un documento con el cual interactúa el procedimiento, este símbolo se utiliza de manera opcional ya que el formato en la casilla de "Descripción de la actividad" se describen las interacciones de los procedimientos. Dentro del símbolo se debe citar el nombre del procedimiento.

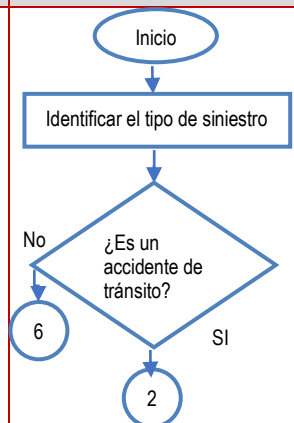
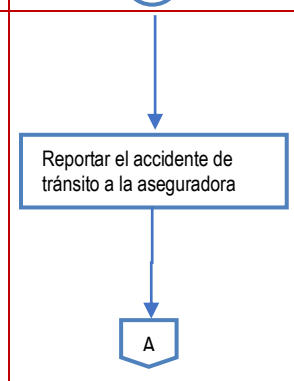
POLÍTICAS OPERACIONALES

- El funcionario encargado de la supervisión de Vehículos debe reportarle cada vez que ocurra un accidente con los vehículos al funcionario encargado de Siniestros y Seguros.
- En caso de reparación por obras civiles la Superintendencia de Notariado y Registro (Grupo de Infraestructura y Dirección de Contratación) debe diligenciar el SLIP o Clausulado con el fin de tener un soporte de cumplimiento por parte del contratista encargado de las reparaciones. Esto siempre y cuando sea necesario o si la entidad lo considera conveniente.
(SLIP: Documento en el que se anotan determinados datos descriptivos de un riesgo y en el que cada asegurador o reasegurador hace constar la parte de riesgo que acepta.)
- El elemento o monto que se recibe por parte de la aseguradora debe ser similar en cuanto a las características del bien afectado, y su valor estará basado en el costo del momento de la reclamación.
- Todos los bienes de propiedad de la Superintendencia de Notariado y Registro y los recibidos a cualquier título que son susceptibles de ser asegurados, deberán ser incluidos en la póliza adquirida para tal fin.

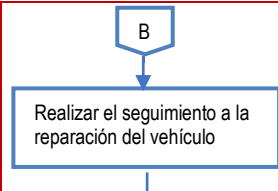
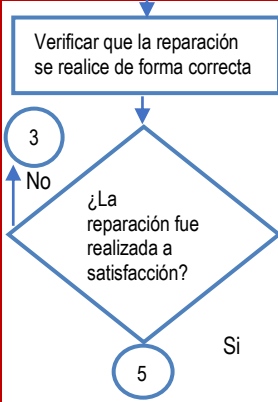
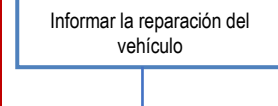
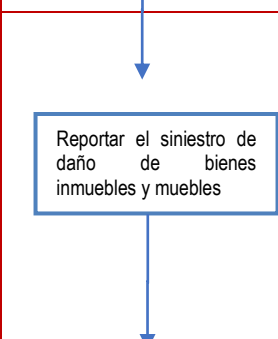
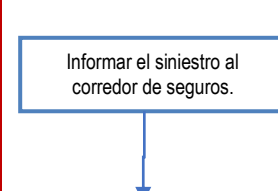
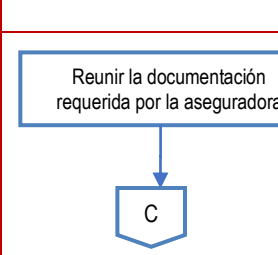
Código formato: SIG - SGC - PO - 01 - GI - 05 - FR – 02 Versión: 02 Fecha de Aprobación: 19 – 07 – 2022

MACROPROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: MP - GNAD - PO - 04 - PR - 01
PROCESO: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Versión: 03
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SINIESTROS Y SEGUROS ANTE LA ASEGURADORA	Fecha: 07 – 06 - 2024

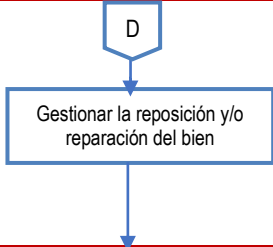
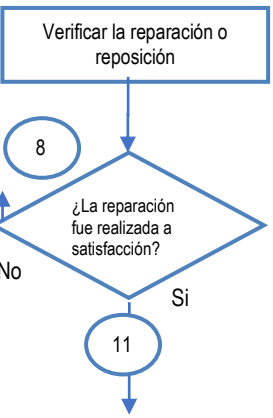
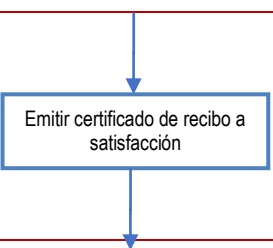
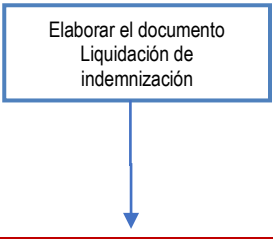
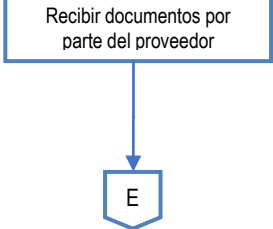
5. Cada vez que se realice nuevos adquirentes de bienes muebles o inmuebles deben ser incluidos en la póliza respectiva con el fin de asegurar dichos bienes.
6. Todas las novedades relacionadas con la inclusión o exclusión de bienes deberán ser informadas mediante correo electrónico al intermediario de seguros, para su respectivo trámite frente a la aseguradora.
7. Todas las novedades relacionadas con la inclusión o exclusión de los cargos de la entidad, que deban o no estar incluidos en la póliza de Responsabilidad Civil Servidores Públicos; queda a consideración de la Administración.
8. Todo servidor público es responsable de instaurar frente a la entidad competente la denuncia por pérdida o hurto de bienes, así mismo es responsable de informar al Grupo de Servicios Administrativos mediante comunicación interna y de forma inmediata la ocurrencia del siniestro.
9. El Grupo de Servicios Administrativos es responsable de informar en un término no mayor a cinco (5) días hábiles a la aseguradora a través del corredor de seguros, la ocurrencia del siniestro.
10. Toda acción relacionada con el tema de seguros, siniestros y reclamaciones será tramitada por la entidad a través del corredor o intermediario de seguros.
11. El Grupo de Servicios Administrativos es responsable de realizar los seguimientos necesarios para que se lleve a cabo la obtención de las indemnizaciones y de las reclamaciones realizadas.
12. El Grupo de Servicios Administrativos realizará las actividades requeridas para las reclamaciones ante la aseguradora, de acuerdo con la normatividad vigente.
13. El Grupo de Servicios Administrativos es responsable de efectuar la devolución a la empresa de seguros de los salvamentos que ellos exijan, caso contrario deberán aplicar la instrucción para Baja de Bienes.
14. Es deber de todo funcionario o contratista de la Superintendencia de Notariado y Registro velar por los intereses de la Entidad y la salvaguarda de todos sus bienes.
15. Es deber de todo funcionario o contratista de la Superintendencia de Notariado y Registro emitir una certificación de recibido a satisfacción y/o cumplimiento sobre el siniestro reportado enviándola por medio de correo electrónico al Grupo de Servicios Administrativos.

N°	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL DE REGISTROS
1	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Identificar[Identificar el tipo de siniestro] Identificar --> Decision{¿Es un accidente de tránsito?} Decision -- No --> 6((6)) Decision -- SI --> 2((2)) 2 --> Reportar[Reportar el accidente de tránsito a la aseguradora] Reportar --> A[/A/] </pre>	<p>Identificar el tipo de siniestro, si constituye un accidente de tránsito, un robo o un daño de un activo de la Superintendencia de Notariado y Registro.</p> <p>¿Es un accidente de tránsito?</p> <p>Si: Reportar el accidente de tránsito. Actividad 2 No: Reportar el siniestro. Actividad 6</p> <p>Frecuencia: Cada vez que se requiera.</p> <p>Ver política de operación No. 1, 4, 9</p>	<p>Servidor público que reporta el daño o pérdida</p>	<p>N/A</p>
2	 <pre> graph TD 2((2)) --> Reportar[Reportar el accidente de tránsito a la aseguradora] Reportar --> A[/A/] </pre>	<p>Reportar el accidente de tránsito inmediatamente luego de su ocurrencia por vía telefónica al número asignado por la aseguradora, para reportar este tipo de siniestros y seguir las instrucciones indicadas por esta, esperando en el lugar del accidente y suministrando la documentación requerida por la compañía de seguros.</p> <p>Cuando se reporta el siniestro se solicita asistencia jurídica cuando aplique y se toman evidencias de los hechos, solicitando los debidos documentos del vehículo y del conductor, en caso de que el vehículo quede inmovilizado (depende la gravedad del siniestro) será trasladado al taller asignado de manera inmediata.</p> <p>Ver política de operación No. 1, 9,10, 12, 14</p>	<p>Conductor y/o funcionario de la Superintendencia de Notariado y Registro.</p>	<p>N/A</p>

MACROPROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Código: MP - GNAD - PO - 04 - PR - 01
PROCESO: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		Versión: 03
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SINIESTROS Y SEGUROS ANTE LA ASEGURADORA		Fecha: 07 – 06 - 2024

3	 <p>Realizar el seguimiento a la reparación del vehículo</p>	<p>Realizar seguimiento a la reparación del vehículo o del bien, de acuerdo con las indicaciones brindadas por la compañía aseguradora, quien se encargará de asignar el lugar para realizar lo correspondiente.</p> <p>Ver política de operación No.11, 14</p>	<p>Conductor y/o funcionario asignado de los vehículos de la Superintendencia de Notariado y Registro.</p>	Correo electrónico
4	 <p>Verificar que la reparación se realice de forma correcta</p> <p>¿La reparación fue realizada a satisfacción?</p>	<p>Verificar que la reparación se realice de forma correcta.</p> <p>¿La reparación fue realizada a satisfacción?</p> <p>Si: Informar al encargado de los seguros reparación exitosa. Actividad 5 No: Retroalimentar al proveedor asignado para la reparación al momento de verificar el vehículo y enviar esta observación por correo electrónico por el encargado de vehículos, para que este deje trazabilidad. Actividad 3.</p> <p>Frecuencia: Cada que se presente un siniestro vehicular.</p> <p>Ver política de operación No. 14</p>	<p>Conductor y/o funcionarios designados de la Superintendencia de Notariado y Registro</p>	Correo electrónico
5	 <p>Informar la reparación del vehículo</p>	<p>Informar por medio de correo electrónico al funcionario designado al parque automotor, la reparación exitosa del vehículo para registro en el formato Seguimiento a Siniestros de vehículos.</p> <p>Ver política de operación No. 14</p>	<p>Conductor y/o funcionarios designados de la Superintendencia de Notariado y Registro</p>	Correo electrónico
6	 <p>Reportar el siniestro de daño de bienes inmuebles y muebles</p>	<p>Reportar el siniestro por correo electrónico al coordinador del Grupo de Servicios Administrativos de Nivel Central o al jefe inmediato, el evento o siniestro mediante un oficio formal que contenga la narración de los hechos en modo, tiempo y lugar la cotización de los daños.</p> <p>Cuando el siniestro es en una oficina de registro, el registrador debe aportar el informe de la ocurrencia de los hechos y la cotización.</p> <p>Frecuencia: Cada vez que se presente un siniestro.</p> <p>Ver política de operación No. 2, 4, 8, 10, 12, 14</p>	<p>Funcionario que reporta el daño o pérdida Registrador Coordinador Administrativo</p>	Oficio narración de los hechos.
7	 <p>Informar el siniestro al corredor de seguros.</p>	<p>Informar al corredor de Seguros la ocurrencia del siniestro de manera inmediata una vez se haya informado el evento que haya conocido el hecho por parte de la Coordinación de Servicios Administrativos. Igualmente, el encargado del manejo de siniestros y seguros registrará el evento en el Formato Seguimiento de Siniestros.</p> <p>Ver política de operación No. 9, 10, 12, 14</p>	<p>Funcionario y/o contratista encargado del manejo de los seguros y siniestros</p>	Formato Seguimiento a Siniestros
8	 <p>Reunir la documentación requerida por la aseguradora</p>	<p>Solicitar los documentos requeridos por el corredor de seguros para avanzar con la reclamación.</p> <p>Los documentos son: 1. Oficio o informe con la narración de los hechos. 2. Evidencias (fotografías, videos, denuncias etc.) 3. Cotización sea para reparación, o remplazo del bien.</p> <p>Ver política de operación No. 2, 8, 12, 14</p>	<p>Funcionario que reporta el daño o pérdida.</p> <p>Funcionario y/o contratista encargado del manejo de los seguros y siniestros del GSA</p>	Correo electrónico

MACROPROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Código: MP - GNAD - PO - 04 - PR - 01
PROCESO: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		Versión: 03
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SINIESTROS Y SEGUROS ANTE LA ASEGURADORA		Fecha: 07 – 06 - 2024

9		<p>Gestionar la reposición y/o reparación del bien recibiendo aprobación del valor de la indemnización por parte del corredor de seguros vía correo electrónico. El Grupo de Servicios Administrativos informa por ese medio a quien reportó el evento, detallando el monto y el proveedor aprobado, para que se proceda la reparación y/o reposición del bien.</p> <p>Ver política de operación No. 3, 12, 14</p>	Funcionario y/o contratista encargado del manejo de los seguros y siniestros	Correo electrónico
10		<p>Verificar que se haya realizado correctamente la reparación o reposición del bien.</p> <p>¿Fue subsanado el siniestro a satisfacción?</p> <p>Si: Emitir una certificación de recibo a satisfacción. Actividad 11 No: El corredor de seguros debe informar al grupo de servicios administrativos la información faltante. Actividad 8</p> <p>Frecuencia: Cada vez que se presente un siniestro.</p> <p>Ver política de operación No. 11, 14</p>	Funcionario que reporta el daño o pérdida	Si: Certificación recibo a satisfacción. No: Correo electrónico.
11		<p>Emitir una certificación de recibido a satisfacción y/o cumplimiento, la cual será enviada al coordinador de Servicios Administrativos y/o funcionario encargado de seguros y siniestros por medio de correo electrónico.</p> <p>Ver política de operación No. 15</p>	Servidor público que reporta el daño o pérdida.	Certificación recibo a satisfacción
12		<p>Elaborar el documento de liquidación de indemnización y enviar a firma por parte del Ordenador del Gasto de la Superintendencia de Notariado y Registro, el cual tendrá como soporte la certificación de recibo a satisfacción, cotización aprobada y copia del documento de aprobación de la aseguradora; y posterior a firma enviar al corredor de seguros.</p> <p>Ver política de operación No.12</p>	Funcionario o contratista encargado del manejo de los seguros y siniestros	Liquidación de indemnización Correo electrónico
13		<p>Recibir del proveedor los documentos establecidos por la aseguradora para efectos de pago, y posteriormente enviarlos al corredor de seguros vía correo electrónico.</p> <p>Ver política de operación No.12</p>	Funcionario o contratista encargado de la supervisión de los seguros y siniestros	Correo electrónico

	MACROPROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: MP - GNAD - PO - 04 - PR - 01
	PROCESO: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SINIESTROS Y SEGUROS ANTE LA ASEGURADORA	Fecha: 07 – 06 - 2024

14		<p>Realizar el seguimiento por medio de correos electrónicos y/o llamadas, las cuales quedarán registradas en el Formato Seguimiento a Siniestros, hasta que la aseguradora realice el pago al proveedor.</p> <p>Ver política de operación No. 11, 12, 14</p>	<p>Funcionario o contratista encargado de la supervisión de los seguros y siniestros</p>	<p>Formato de Seguimiento a Siniestros</p>
15		<p>Efectuar la devolución a la empresa de seguros de los bienes catalogados como "salvamento" según sean requeridos para lo cual el Grupo de Servicios Administrativos es responsable de efectuar la devolución, caso contrario deberán aplicar el procedimiento vigente para Baja de Bienes inservibles, obsoletos, no requeridos y no utilizables.</p> <p>Ver política de operación No. 5, 6, 7, 11, 12,13 y 14</p>	<p>Funcionario o contratista encargado de la supervisión de los seguros y siniestros</p>	<p>Acta de entrega de bienes Correo electrónico</p>
16		<p>Reportar al intermediario de seguros mediante correo electrónico las novedades relacionadas con los bienes cada vez que se realice nuevos adquirentes de bienes muebles o inmuebles, inclusión o exclusión de bienes para ser incluidos o ajustar la póliza respectiva asegurando dichos bienes.</p> <p>Del mismo modo reportar las novedades relacionadas con la inclusión o exclusión de los cargos de la entidad, que deban o no estar incluidos en la póliza de Responsabilidad Civil Servidores Públicos lo cual queda a consideración de la Administración.</p> <p>Ver política de operación No. 5, 6, 7, 11, 12,13 y 14</p>	<p>Funcionario o contratista encargado de la supervisión de los seguros y siniestros</p>	<p>Correo electrónico</p>
17		<p>Archivar toda la documentación de tipo análogo y digital:</p> <p>Documentos análogos: Ingresar los documentos a la unidad de correspondencia respectiva (carpeta) de conformidad con la serie documental respectiva.</p> <p>Documentos Digitales: Repositorio de datos.</p>	<p>Funcionario o contratista encargado de la supervisión de los seguros y siniestros</p>	<p>Carpeta de Siniestros Aseguradora Repositorio en One Drive</p>

VERSIÓN DE CAMBIOS			
Código:	Versión:	Fecha:	Motivo de la actualización:
MP – GNAD – PO – 04 – PR - 01	01	17/11/2021	Se crea y se codifica de conformidad con la estructura del nuevo mapa de procesos
MP – GNAD – PO – 04 – PR - 01	02	01/12/2022	Se hace necesario actualizar el procedimiento, debido a que se crearon políticas de operación para mantener un control más estricto y actividades para una ejecución positiva.
MP – GNAD – PO – 04 – PR - 01	03	07/06/2024	Se actualiza el procedimiento de acuerdo con el plan anual de gestión, ajustando la redacción, adicionando 9 políticas operacionales y dos actividades, asociando el formato "Seguimiento a siniestros".

MACROPROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: MP - GNAD - PO - 04 - PR - 01
PROCESO: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Versión: 03
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SINIESTROS Y SEGUROS ANTE LA ASEGURADORA	Fecha: 07 - 06 - 2024

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN					
ELABORÓ	REVISIÓN METODOLÓGICA	APROBÓ		Vo. Bo Oficina Asesora de Planeación	
Anderson Fabián Jaime Coronado Gilberto Cubides Lady Milena Hernández	Ruth Liliana Sandoval Casallas	Daniel Fernando Cruz González	Director Administrativo y Financiero	Mónica Yaneth Galvis García.	Coordinadora del Grupo de Arquitectura Organizacional y Mejoramiento Continuo de la Oficina Asesora de Planeación
Grupo de Servicios Administrativos	Grupo de Arquitectura Organizacional y Mejoramiento Continuo de la Oficina Asesora de Planeación	Jullhember Campo Gutiérrez	Coordinador Grupo de Servicios Administrativos		
Fecha: 05 de Junio de 2024	Fecha: 07 de Junio de 2024	Fecha: 06 de Junio de 2024		Fecha Aprobación: 07 de Junio de 2024	